

りょうけいやくしょ
利用契約書

しゃかいふくしほうじん ふくずみかい
社会福祉法人 福角会
ふくずみかいしていそうだんしえんじぎょうしょ
福角会指定相談支援事業所

ふくずみかいしていそうだんしえんじぎょうしよりょうけいやくしよ
【福角会指定相談支援事業所利用契約書】

（以下、「利用者」といいます。）と社会福祉法人福角会（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う相談支援について、次のとおり契約（以下、「本契約」といいます。）を締結します。

けいやくもくてき
（契約の目的）

第 1 条 事業者は障害者総合支援法の趣旨に従い、利用者の意思及び人格を尊重してサービス等利用計画を作成し、適切な障害福祉サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整を行う等、利用者の立場に立った計画相談支援を適切に提供することを定めます。

けいやくきかん
（契約期間）

第 2 条 本契約の契約期間は、障害福祉サービス受給者証の認定期間に記載されている期間とします。本契約期間満了日以前に利用者が障害支援区分の変更を受け、支給有効期間の満了日が変更された場合には、変更後の支給有効期間の満了日までに本契約は自動的に同じ内容で更新されるものとします。契約期間満了後、同じ内容で契約を行う場合には、自動的に同じ内容で更新されるものとします。

サービス等利用計画作成の支援
（サービス等利用計画作成の支援）

- 第 3 条 事業者は、相談支援専門員にサービス等利用計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- 2 相談支援専門員は、利用者に対して計画相談支援の提供方法等について理解しやすいように説明し、サービス等利用計画作成の意向を確認します。
- 3 相談支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、面接によるアセスメントを実施するとともに、日常生活全般に関する相談に応じます。
- 4 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成開始にあたって、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者にはサービスの選択を求めるとします。
- 5 相談支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に
応じて、利用者及び障害児の保護者（以下、「利用者等」といいます。）の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス（以下、

「福祉サービス等」といいます。)が多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮します。

- 6 相談支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだサービス等利用計画の原案を作成します。市町の支給決定後、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画の原案内容について意見を聴取します。
- 7 相談支援専門員は、前項で意見を聴取し作成したサービス等利用計画の原案に基づいてサービス等利用計画を作成します。内容について利用者及びその家族に説明し、利用者の同意を受けます。
- 8 サービス等利用計画を利用者及び利用サービス事業者等の担当者に交付するとともに、当該市町へ写しを提出します。

(サービス等利用計画作成後の便宜の供与)

第4条 事業者は、サービス等利用計画作成後、次の各号に定める事項を相談支援専門員に担当させます。

- 1 訪問等により、利用者及びその家族等と継続的に連絡を取り、経過の把握努めます。
- 2 サービス等利用計画の目標に沿って、サービスが提供される福祉サービス等の事業者等との連絡調整を行います。
- 3 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じてサービス等利用計画変更の支援、障害程度区分変更申請の支援等の必要な対応を行います。

(サービス等利用計画の変更)

第5条 利用者がサービス等利用計画の変更を希望した場合、または事業者がサービス等利用計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、サービス等利用計画を変更します。

(相談支援専門員の交替等)

- 第6条 事業者は、必要に応じ、相談支援専門員を交替させることができます。ただし、その場合には、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。
- 2 利用者は、事業者が任命した相談支援専門員の交替を希望する場合には、当該相談支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して相談支援専門員の交替を申し出ることができます。

サービス提供の記録及び開示

- 第 7 条 事業者は、サービス等利用計画の提供に関する記録をつけることとし、当該指定相談支援を提供した日から5年間保管します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する前項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物に関しては、事業所は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。
- 4 利用者または事業者が、解約を書面で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、サービス等利用計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

利用者負担額及び実費負担額

- 第 8 条 事業者は法定代理受領により市町から厚生労働省が定める基準額を受けた場合には利用料の額を利用者に通知します。利用者の自己負担はありません。
- 2 事業者は、利用者の希望により法定代理受領を行わない計画相談支援を提供した際は、利用者より厚生労働省が定める基準額をいただきます。
- 3 事業者は、第2項に支払いを受ける額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において計画相談支援を行う場合は、利用者に対してそれに要した交通費の実費相当額を請求できるものとします。
- 4 事業者は、第3項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ます。
- 5 事業者は、第2項及び第3項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収書を当該費用を支払った利用者に対して交付します。

緊急時の対応

- 第 9 条 事業者は、利用者に対する指定特定相談支援の提供により事故が発生した場合は、愛媛県及び支給決定をした市町及び当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

虐待防止

- 第 10 条 事業者は、指定特定相談支援の提供にあたり、従業者間相互において利用者に対しての虐待、拘束等について防止するものとします。

2 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止の為、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

ひみつほじ
(秘密保持)

第 11 条 事業者、相談支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者にも漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

2 前項にかかわらず、利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の前項の同意を書面により得た上で、利用者またはその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

3 事業者は、相談支援専門員であった者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持するため、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業員との雇用契約の内容に含むものとします。

けいやく しゅうりょう
(契約の終了)

第 12 条 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- (1) 障害福祉サービス利用が終了及び利用見込みの必要性が無い場合
- (2) 利用者が死亡した場合
- (3) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない理由により事業所を閉鎖した場合。
- (4) 事業所が指定相談支援事業所の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合。
- (5) 第13条もしくは第14条に基づき本契約が解約された場合。

りようしゃ けいやくかいじょ
(利用者からの契約解除)

第 13 条 利用者は、事業者に対して5日前以上の予告期間をもって書面で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することが出来るものとします。

- (2) 事業所が第11条に定める秘密保持に違反した場合。
- (3) 事業所が故意または過失により著しい不信行為があったとき、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

じぎょうしょ けいやくかいじょ
(事業所からの契約解除)

第 14 条 やむを得ない事情がある場合、事業者は利用者に対して契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した書面で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の計画相談支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

2. 利用者またはその家族等が事業者や相談支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、書面で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
3. 利用者等が暴力・暴言・威嚇・性的言動・不当要求等により職員または他の利用者に対して著しい迷惑や危険を及ぼすおそれがあるとき。
 - (1) 上記の行為が繰り返され、改善の見込みがないと判断されるとき。
 - (2) サービス提供に必要な信頼関係を維持することが困難であるとき。
 - (3) その他、事業運営上やむを得ない事由があるとき。

ばいしょうせきにん
(賠償責任)

第 15 条 事業者は、サービス提供に伴って、事業者の責に帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

みぶんしょうけいこうぎむ
(身分証携行義務)

第 16 条 相談支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や利用者の家族から提示を求められた時には、いつでも身分証を提示します。

そうだん くじょうたいおう
(相談・苦情対応)

第 17 条 事業者は、利用者からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供したサービス等利用計画に位置付けられた福祉サービス等に関する利用者の要望・苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

りようしゃなどによるふとうげんどうとうへたいおう
(利用者等による不当な言動等への対応)

- 第 18 条 利用者またはその家族その他関係者(以下「利用者等」という。)は、職員その他の関係者に対し、暴力・暴言・威圧的言動・侮辱・性的言動・不当な要求等、社会通念上許容されない言動を行ってはならないものとします。
- 2 事業所は、前項のような言動が確認された場合、事実関係を調査し、必要に応じて利用者等に対し注意・指導・改善の要請を行うことができます。
 - 3 利用者等が前項の要請に応じず、または改善が見られない場合、事業所は次の措置を講ずることができます。
 - (1) 面談や電話等の制限
 - (2) 職員立会いのもとでの対応限定
 - (3) サービス内容・方法の一時的な変更または中止
 - (4) サービス利用契約の解除(やむを得ない場合に限る)
 - 4 上記の措置を講ずる際には、事業所は可能な限り利用者等に対し理由を説明し、必要に応じて関係機関(他相談支援事業所、市町村担当課等)と連携します。

- 5 利用者等の言動が、職員や他の利用者の安全を著しく害するおそれがあるときは、事業所は警察等関係機関への通報を行うことができます。

(安全なサービス提供環境の確保)

第 19 条 事業所は、利用者及び職員双方が安心してサービスを受け・提供できる環境を確保するため、ハラスメント防止に関する方針を定め、周知に努めます。

- 2 利用者及び家族は、職員に対する不当な言動を慎み、相互の信頼と尊重のもとにサービス提供が行われるよう協力するものとします。
施設は、次のいずれかに該当する場合には、利用契約を解除することができます。

(協議事項)

第 20 条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は障害者総合支援法その他関係法令等の定めるところに従い、利用者との誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、各 1 通を保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者

<住所>

<氏名>

印

立会人

<住所>

<氏名>

印

利用者との続柄 ()

事業者

<所在地> 愛媛県松山市福角町甲 1 8 2 9 番地

<事業者名> 社会福祉法人 福角会

<代表者名> 理事長 山崎 隆 印

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

しゃかいふくしほうじん ふくずみかい
社会福祉法人 福角会
ふくずみかいしていそうだんしえんじぎょうしょ
福角会指定相談支援事業所

ふくずみかいしていそうだんしえんじぎょうしよじゅうようじこうせつめいしよ)
【福角会指定相談支援事業所重要事項説明書】

あなたに対する指定特定相談支援の提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業所経営法人の概要

法人の名称	福角会
法人の種別	社会福祉法人
法人の所在地	愛媛県松山市福角町甲1829番地
電話番号	089-978-5855
代表者氏名	理事長 山崎 隆

2. 事業所の概要

(1) 指定相談支援事業所の指定番号及びサービス提供対象

事業所の名称	福角会指定相談支援事業所
事業所の所在地	愛媛県松山市内宮町2007番地5
でんわばんごう 電話番号	(事業所) 089-978-7778 (携帯電話) 090-7627-1648
ふあつくす めーる FAX・メール	FAX : 089-978-7776 メール : chiiki-shien@theia.ocn.ne.jp
していばんごう 指定番号	3830100057 (平成24年4月1日指定)
かんりしやしめい 管理者氏名	宇都宮 浩人
しゅ たいしやうしや 主たる対象者	知的障害者(児)
つうじやう じつしちいき 通常の実施地域	松山市(島しょ部を除く) ※他市町出身の者で上記地域に居住する者について も事業の対象とする。
じぎやうしよ もくてき 事業所の目的	指定特定・指定一般及び指定障害児相談支援事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事を定め、事業等の円滑な運営管理を図るとともに、指定計画相談支援、指定地域相談支援及び指定障害児相談支援を利用する障がい者又は障がい児の保護者に対し、適切な相談及び援助を行うことを目的とする。
うんえいほうしん 運営方針	利用者がその有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう保険、医療、福祉就労支援、教育等の関係機関との緊密な連携を図りつつ、指定計画相談支援、指定地域相談支援及び指定障がい児相談支援を当該利用者等の意向、適性、障害の特性

	その他の事情に応じ適切かつ効果的に行うものとする。
第三者評価の実施状況	実施の有無 : 無
自己評価	実施の有無 : 無

(2) 同事業所の職員体制

管理者	1名「常勤兼務」
相談支援専門員	1名以上「常勤専任1名以上」

(3) 営業日及び営業時間

- ① 営業日 月曜日から金曜日（但し、祝祭日及び年末年始を除く）
- ② 営業時間 午前8時30分から午後5時30分（サービス提供時間も同様）
上記の他、電話等により24時間常時連絡可能な体制をとります。

3. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービス内容（契約書第3条～第5条参照）

① サービス等利用計画作成の支援

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身状況、その置かれている環境等を把握した上で、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス（以下、「福祉サービス等」という。）が、総合的かつ効果的に提供されるように配慮して、サービス利用等計画を作成します。

<サービス等利用計画の作成の流れ>

① 相談支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族等に面接して、利用者及び家族の置かれている状況、利用者の希望する生活、解決すべき課題等を把握します。

② 利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項等を記載したサービス等利用計画の原案を作成します。

③ 市町の支給決定後、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画の原案内容について意見を聴取します。相談支援専門員はこの聴取した意見に基づいてサービス等利用計画を作成し、内容について利用者及びその家族に説明して利用者の同意を受けます。サービス等利用計画を利用者及び利用サービス事業者等の担当者に交付すると共に、当該市町へ写しを提出します。

② サービス等利用計画作成後の便宜の供与

- 1) 訪問等により、利用者及びその家族等と継続的に連絡を取り、経過の把握に努めます。
- 2) サービス等利用計画の目標に沿って、サービスが提供される福祉サービス等の事業者等との連絡調整を行います。
- 3) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じてサービス等利用計画変更の支援、障害程度区分変更申請の支援等の必要な対応を行います。

③ サービス等利用計画の変更

利用者がサービス等利用計画の変更を希望した場合、または事業者がサービス等利用計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、サービス等利用計画を変更します。

(2) 利用料金 (契約書第8条参照)

① サービス利用料

法定代理受領により当事業者の指定計画相談支援に対しサービス等利用計画作成費が支払われる場合は、利用料の通知はしますが自己負担はありません。

利用者の希望により法定代理受領を行わない指定計画相談支援を提供した際は、利用者より厚生労働省が定める基準額をいただきます。

その場合は提供した指定計画相談支援等の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付します。

② 実費負担額

通常の実地地域以外の地域において指定特定相談支援を行う場合は、片道1km毎に、50円の交通費をご負担いただきます。

サービス実施記録等の複写物の交付を希望される場合は、実費相当額をご負担いただきます。

③ お支払い方法

前記①及び②の料金・費用は、1ヶ月ごとご請求させていただきますので、口座振替でお支払い下さい。

引き落とし日は、翌々月の10日にさせていただきます。(10日が土曜・日曜・祝祭日の場合は翌日の平日にお引き落としいたします。)

口座引き落としは伊予銀行または愛媛銀行の本店並びに各支店に限ります。

4. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う相談支援専門員（契約書第6条参照）

サービス提供時に、担当の相談支援員を決定します。必要に応じ、相談支援専門員を交替させることができます。但し、その場合には、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

5. 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第7条参照）

当事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。開示に際して必要な複写物の交付等の諸費用は利用者の負担となります。保存期間は当該指定相談支援を提供した日から5年間保管します。

6. サービス提供における事故発生等の緊急時の対応について（契約書第9条参照）

当事業所では、利用者に対する指定特定相談支援の提供により事故が発生した場合は、愛媛県及び支給決定をした市町及び当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

7. サービス提供における虐待の防止について（契約書第10条参照）

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）」を遵守するとともに、次の措置を講ずるものとする。

- 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- 成年後見制度の利用支援
- 苦情解決体制の整備
- 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための周知、研修の実施
- 虐待防止に関する委員会は権利擁護委員会をこれにあてる。

虐待防止に関する窓口

担当者	氏名	住所	電話番号
虐待防止責任者	まつもと じゆん	まつやましうちみちやう2007番地5	089-978-7778

行政等の受付機関

機関名	住所	電話番号
愛媛県障がい者権利擁護センター (愛媛県障がい福祉課内)	まつやましいちばんちやう4-4-2	089-933-1577
松山市障がい者虐待防止センター (松山市障がい福祉課内)	まつやましにばんちやう4-7-2	089-948-6849
松山市福祉推進部指導監査課	まつやましにばんちやう4-7-2	089-948-6079

8. サービス提供における個人情報等の取り扱いについて（契約書第11条参照）

当事業者は、相談支援専門員及び当事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者にも漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

また、利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を書面により得た上で、利用者またはその家族等の個人情報を用いることができます。

当事業者は、相談支援専門員であった者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持するため、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を従業者との雇用契約の内容に含むものとします。

9. サービス内容に関する苦情

苦情受付窓口

当事業所の相談支援に関するご相談・苦情及びサービス利用計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当者	職名・役職名	氏名	住所	電話番号
受付担当者	相談支援専門員	松本 潤	松山市内宮町2007番地5	089-978-7778
第三者委員	福角会監事	かわなか くにかず	松山市北条辻637-11	089-993-3104
	福角会評議員 選任・解任委員	よろず きし お	松山市福角町甲633-1	089-979-0805
解決責任者	管理者	うつのみやひろひと	松山市内宮町2007番地5	089-978-7778

当事業者以外に、各市町の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

機関名	住所	電話番号
愛媛県 保健福祉部障害福祉課	松山市一番町4-4-2	089-912-2420
松山市 福祉推進部障がい福祉課	松山市二番町4-7-2	089-948-6719
	松山市二番町4-7-2	089-948-6079
愛媛県社会 福祉協議会 運営適正化委員会	松山市持田町3-8-15	089-998-3477

10. カスタマーハラスメントへの対応について（契約書第13条参照）

当事業所では、利用者およびご家族等からの暴言・暴力・威圧的言動・不当な要求等の「カスタマーハラスメント」に対しては、職員の安全確保と適正なサービス提供のために、状況に応じて対応・是正のお願いをさせていただく場合がございます。

改善が見られない場合には、やむを得ずサービスの一時停止・契約解除を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

11. 衛生管理等、感染症対策について

感染症及び食中毒の予防又はまん延防止の対策のため、以下の措置を講じます。

- ① 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催して、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します。

12. 業務継続計画の策定について

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため業務継続計画を策定して以下の措置を講じます。

- ① 従業者に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ② 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

令和 年 月 日

福角会指定相談支援事業に関するサービスの提供及び利用の開始に際し、本書面に基
づき重要事項の説明を行いました。

事業所名 福角会指定相談支援事業所

説明者職名 _____ 氏名 _____ 印 _____

私は、本書面に基ついて事業所から重要事項の説明を受け、指定特定相談支援事業
に関するサービスの提供及び利用の開始に同意しました。

利用者

<住所> _____

<氏名> _____ 印 _____

立会人

<住所> _____

<氏名> _____ 印 _____

利用者との続柄 (_____)